

ANALISIS EFEKTIFITAS LAYANAN TERPADU SATU ATAP DALAM RANGKA MELINDUNGI PEKERJA MIGRAN INDONESIA

ANALYSIS OF ONE ROOF INTEGRATED SERVICE EFFECTIVENESS IN ORDER TO PROTECT INDONESIAN MIGRANT WORKERS

Yeni Nuraeni^{1*}, Ari Yulastuti²

¹Puslitbang Kementerian Ketenagakerjaan Jl. Gatotsubrota Kav 15 Jakarta Selatan

² Puslitbang Kementerian Ketenagakerjaan Jl. Gatotsubrota Kav 15 Jakarta Selatan

*E-mail: yeninur@hotmail.com

ABSTRAK

Minat masyarakat Indonesia untuk bekerja di luar negeri tetap tinggi meskipun permasalahan sering terjadi, khususnya untuk Pekerja Migrant Indonesia (PMI) yang berpendidikan rendah dan bekerja di sektor informal. Pemerintah terus menerus mengadakan terobosan untuk memperkuat perlindungan bagi PMI, salah satunya melalui reformasi birokrasi berupa pembangunan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di beberapa daerah Kantong PMI. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis efektivitas dari LTSA dalam menyediakan perlindungan bagi PMI. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan mengambil sampel LTSA yang telah dibangun di Kota Cirebon dan Kota Kupang sebagai dua daerah yang termasuk Kantong PMI. Pengumpulan data primer dilakukan melalui pengisian angket/kuesioner dan wawancara mendalam terhadap informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan LTSA di Kota Cirebon sudah beroperasi walaupun belum maksimal, hal ini disebabkan ada beberapa instansi yang belum bergabung dengan LTSA. Adapun LTSA di Kota Kupang belum beroperasi sama sekali karena belum ada instansi terkait yang bergabung dalam LTSA. Untuk dapat meningkatkan efektivitas LTSA diperlukan rantai komando yang tegas untuk memerintahkan instansi-instansi terkait segera bergabung dalam LTSA. Hambatan dari segi regulasi dan ketersediaan sarana dan prasarana yang menyebabkan beberapa instansi terkait sulit untuk bergabung dengan LTSA guna memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap PMI.

Kata kunci: Layanan Terpadu Satu Atap, Pekerja Migrant Indonesia, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi

ABSTRACT

The interest of the Indonesian people to work abroad remains high, although problems often occur, especially for Indonesian Migrant Workers (PMI) who have low education and work in the informal sector. The government continues to make inroads to strengthen protection for PMI, one of which is through bureaucratic reform in the form of the construction of the One-Stop Integrated Service (LTSA) in several Pockets of PMI. This research aims to analyze the effectiveness of LTSA in providing protection for PMI. The study used a descriptive approach by taking LTSA samples that had been built in Cirebon City and Kupang City as two regions that included the PMI areas. Primary data collection is done through questionnaires / questionnaires and in-depth interviews with key informants. The results of the study showed that LTSA in Cirebon City had been operating even though it was not yet maximized, this was due to several agencies that had not yet joined LTSA. The LTSA in Kupang City has not yet operated at all because there were no related agencies that joined LTSA. To be able to increase the effectiveness of LTSA, it needs a strict chain of command to order related agencies to immediately join LTSA. Barriers in terms of regulations and the availability of facilities and infrastructure that made it difficult for several related agencies to join LTSA to provide services and protection for PMI.

Keywords: One-Stop Integrated Services, Indonesian Migrant Workers, Public Services, Bureaucratic Reform

PENDAHULUAN

Kondisi sosial ekonomi masyarakat Indonesia terutama di perdesaan yang berbasis pertanian, memiliki tingkat elastisitas yang tinggi dibanding sektor lainnya di perkotaan. Diindikasikan dengan adanya kemiskinan menyebabkan rendahnya tingkat penyerapan tenaga kerja dan tingkat penghasilan penduduknya sehingga mendorong mereka mencari pekerjaan ke luar negeri. Dilihat dari sisi pendidikan Pekerja Migran Indonesia (PMI) masih tergolong rendah (terbatas pengetahuan dan pengalaman) yaitu sebesar 68,39% hanya berpendidikan SD-SMP [1]. Istilah Pekerja Migran Indonesia (PMI) sebelum tahun 2017 dikenal dengan Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Tidak bisa dipungkiri bahwa setiap calon PMI yang bekerja di luar negeri memerlukan layanan antar instansi seperti keterangan kependudukan, kesehatan, asuransi, paspor, visa melalui peran beberapa instansi terkait.

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan publik pemerintah di Indonesia dinilai masih rendah kualitasnya sehingga pemerintah perlu segera memperbaiki kualitas pelayanannya dengan menghindari pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang rumit, waktu yang tidak bisa dipastikan serta biaya yang tidak transparan [2].

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pemerintah dalam upaya memberi keuntungan dan menawarkan kepuasan pada masyarakat walaupun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik, adapun standar acuan dalam melaksanakan pelayanan publik adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 [3]. Dalam melaksanakan pelayanan publik ada beberapa faktor pendukung untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang baik yaitu; Faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan, keterampilan, serta sarana pelayanan [4].

Pemerintah perlu memberi pelayanan prima berupa keseluruhan layanan kepada warga negara yang hendak pergi bekerja ke luar negeri, dengan penyelenggaraan pelayanan secara terpadu dan satu atap, sehingga memudahkan persiapan calon PMI [5]. Indikator dari mutu pelayanan publik yang

baik dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan mayoritas masyarakat dengan tingkat persyaratan yang tinggi, ketersediaan sumber daya dan memiliki biaya yang rendah. Terdapat tiga kerangka dalam menilai mutu pelayanan publik yaitu; kepatuhan terhadap norma dan prosedur, efektifitas dan kepuasan pelanggan [6]. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada public dengan baik, adalah masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat dan ramah sehingga dapat mencapai kepuasan publik yang dikehendaki [7]. Salah satu bentuk strategi untuk memperbaiki mutu pelayanan publik adalah dengan melakukan reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi dapat diartikan sebagai langkah-langkah strategis untuk memperbaiki birokrasi yang berhubungan dengan pelayanan public dari sisi pemerintah. Reformasi birokrasi yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengutamakan aspek efektifitas, efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan memiliki sistem kerja yang baku untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat [8]. Untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang berorientasi pelayanan kepada masyarakat dapat dicapai melalui upaya penataan kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia serta akuntabilitas dan Pelayanan umum [9].

Salah satu terobosan reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Indonesia adalah implementasi perbaikan pelayanan publik dalam bentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu dijelaskan dalam Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [10]. Tujuan dari pelayanan terpadu adalah menyatukan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat serta dikontrol oleh sistem pengendalian guna memudahkan, mempercepat dan mengurangi biaya pelayanan. Sistem terpadu bisa berupa pelayanan terpadu fisik maupun terpadu virtual [10].

Negara memiliki kewajiban dalam membenahi keseluruhan sistem perlindungan bagi PMI dan keluarganya, yang mencerminkan nilai kemanusiaan dan harga

diri sebagai bangsa sebelum bekerja, selama bekerja dan setelah bekerja [11]. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut, maka Pemerintah membangun sistem Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) sebagai salah satu bentuk perlindungan terhadap PMI sesuai amanat UU yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap dalam program penempatan dan perlindungan tenaga kerja ke luar negeri merupakan upaya dan bukti kehadiran pemerintah dalam mempersiapkan calon PMI, sekaligus untuk meminimalisir bentuk-bentuk eksploitasi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yang merugikan PMI.

Sejak tahun 2015 hingga pertengahan tahun 2018, telah dibentuk 24 (dua puluh empat) LTSA, yang awalnya 18 (delapan belas) LTSA didanai Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), dan pada tahun 2017 sebanyak 6 (enam) LTSA dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, di daerah harus diselenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dengan LTSA [12]. Pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap. Praktek pelayanan LTSA dapat berbeda karena beberapa faktor, antara lain kompleksitas persoalan calon PMI antar daerah, kesiapan unit LTSA dapat dikarenakan belum ada standar dan atau dukungan dana yang diperlukan berbeda antara APBN dengan APBD.

Kemampuan daerah berbeda-beda, terdapat daerah pengerah PMI dengan keterbatasan sumberdaya aparat dan sarana kerja yang diperlukan untuk mengembangkan unit LTSA. Kondisi tersebut menyebabkan kesulitan untuk mendirikan LTSA atau mengoperasikan program LTSA yang sudah berdiri. LTSA harus memenuhi kriteria fisik dan program. Kriteria fisik antara lain meliputi kantor yang didalamnya meliputi beberapa fungsi dan program layanan yang diperlukan dalam mempermudah layanan calon PMI.

Kelengkapan dan kinerja LTSA berbeda satu dengan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap efektifitas LTSA yang telah dibangun dalam rangka meningkatkan perlindungan terhadap PMI sesuai dengan amanat UU no 18 tahun 2017. Efektivitas dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana para pegawai dapat melaksanakan tugasnya untuk membantu organisasi

memaksimalkan tujuan sehingga sasaran dapat tercapai secara tepat [1]. Untuk mencapai efektifitas diperlukan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah yang sudah disiapkan melalui sebuah perencanaan sehingga dapat menghasilkan barang atau jasa secara tepat waktu dan memiliki mutu sesuai standar yang telah ditentukan [13].

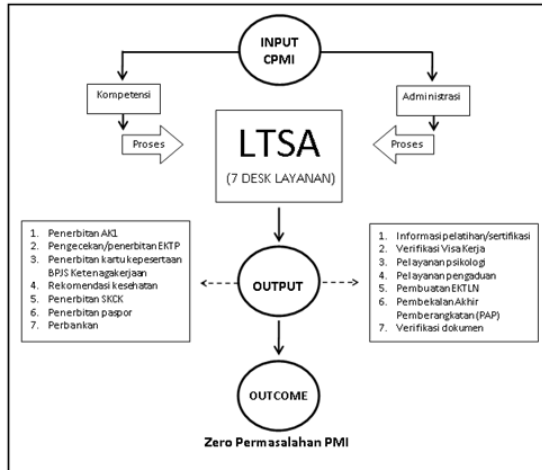
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas operasional LTSA di 2 Daerah yang termasuk Kantong PMI yaitu Cirebon dan Kupang. Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas bentuk pelayanan terpadu yang berkaitan dengan perizinan yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) yang khusus diperuntukan untuk peningkatan perlindungan terhadap PMI.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang dilakukan melalui proses pencarian fakta dan melakukan interpretasi secara tepat [14]. Selanjutnya dilakukan penjelasan secara deskriptif berkaitan dengan fakta-fakta empiris berkaitan dengan kinerja LTSA ditinjau dari input, process, output, outcome dan impact dari LTSA[7]. Data yang digunakan dalam penelitian berupa data sekunder yang diperoleh dari instansi/lembaga terkait dan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner dan wawancara mendalam dengan informan kunci.

Untuk mengukur efektivitas suatu LTSA dilakukan evaluasi secara komprehensif. Dalam *cybermatic analysis* dijelaskan bahwa untuk melakukan evaluasi sebuah proses kerja organisasi perlu inventarisasi dan analisa mulai faktor *input* dalam hal ini calon PMI baik dari aspek kompetensi maupun administratif. Proses selanjutnya adalah bagaimana unit kerja tersebut melakukan mekanisme fungsi untuk menghasilkan luaran (*output*) yang diinginkan berupa tercapainya kondisi minimum yang terstandar untuk keperluan bekerja di luar negeri. Sedangkan *outcome* yang diharapkan yaitu terminimalisasinya (*zero*) masalah dalam pengurusan pmi, untuk mewujudkan tujuan penempatan dan perlindungan tenaga kerja luar negeri. Tujuan tersebut sesuai dengan uu nomor 18 tahun 2017 tentang penempatan dan perlindungan pekerja migran

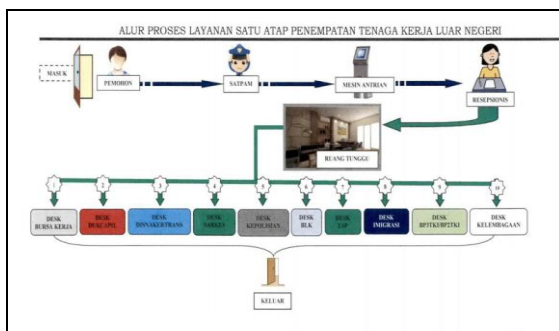
Indonesia. Kerangka pikir penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir Analisis Efektivitas LTSA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka mewujudkan sistem pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan yang cepat, mudah, murah, aman, terpadu, transparan, dan akuntabel, khususnya untuk memberikan pelayanan penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Luar Negeri, pemerintah telah menerbitkan UU Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia. Berdasarkan Pasal 38 diatur bahwa pelayanan penempatan dan pelindungan PMI dilakukan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah secara terpadu dan terkoordinasi. Keberhasilan LTSA dalam memberikan pelayanan penempatan dan pelindungan PMI di daerah, tidak terlepas dari kesiapan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta kesadaran masyarakat pengguna untuk memanfaatkan layanan publik yang tersedia. Konsep operasional LTSA dalam rangka memberikan perlindungan kepada PMI dapat dilihat dalam gambar 2.



Gambar 2. Alur Proses Layanan Terpadu Satu Atap

Kabupaten Cirebon merupakan pengirim PMI terbanyak ke-4 di Indonesia, berdasarkan Komitmen Kementerian Ketenagakerjaan, BNP2TKI dan KPK, maka Pemerintah Kabupaten Cirebon diminta untuk menyediakan sistem pelayanan yang optimal bagi PMI. Pada tanggal 6 Desember 2017 diresmikan LTSA Cirebon. Proses pelayanan yang terintegrasi sudah berjalan sebelum terbentuknya LTSA Cirebon.

Pembentukan LTSA Cirebon berdasarkan Peraturan Gubernur no. 42 tahun 2016 tentang Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (LTSP-P2TKI) dan peraturan Bupati Cirebon nomor 46 tahun 2017 tentang Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Asal Daerah Kabupaten Cirebon. Kemudian ditetapkan pula dengan surat keputusan Bupati nomor 560/kep.1130-disnaker/2017 tentang Pembentukan Tim Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (LTSA-P2TKI) Asal Daerah Kabupaten Cirebon.

Dinas yang sudah bergabung di LTSA Cirebon adalah Disnaker, Dukcapil, BP3TKI, dan BPJS Ketenagakerjaan. Awalnya Kepolisian (Polres) dulu sudah bergabung tetapi karena kewenangan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) untuk pekerja luar negeri ada di Kepolisian Daerah (Polda), maka ketergabungan desk Kepolisian dianggap tidak efektif karena Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) tetap harus ke Polda untuk penerbitan SKCK. Petugas yang awalnya sudah ditempatkan banyak menganggur karena tidak ada CPMI yang mengurus SKCK di LTSA. Harus ada kebijakan pusat yang mengatur walaupun kewenangan penerbitan SKCK tetap di Polda tetapi pengurusannya bisa di LTSA. CPMI tidak perlu ke Kantor Polda di Bandung, dapat ditunjuk yang berwenang mengesahkan SKCK atau pengesahannya dibuat *online*.

Dinas Kesehatan belum bergabung karena belum tersedia peralatan walaupun yang sederhana untuk pengecekan kesehatan awal, sehingga CPMI masih harus pergi ke rumah sakit yang dirujuk. Demikian juga, desk Imigrasi belum bergabung dalam LTSA karena permasalahan ketersediaan peralatan. Karena Kantor Imigrasi relatif dekat dari lokasi LTSA hanya sekitar 2 km, sehingga tidak menyulitkan bagi CPMI untuk mengurus paspor.

Anggaran untuk pengadaan peralatan desk Imigrasi sudah diusulkan ke Provinsi sebesar Rp 2 milyar pada anggaran perubahan pada tahun 2018. Namun, anggaran perubahan tersebut baru dicairkan pada bulan November 2018. Karena waktunya yang terlalu singkat hanya satu bulan untuk pengadaan peralatan, tidak ada perusahaan yang bersedia mengikuti lelang karena peralatan harus diimpor dari luar negeri. Anggaran tersebut dikembalikan ke negara dan rencana akan dianggarkan pada tahun 2019 berupa anggaran murni sehingga memiliki waktu lebih panjang.

Biaya operasional khusus untuk LTSA belum tersedia. Anggaran operasional LTSA masuk ke anggaran Bidang Penempatan dan Anggaran Dinas Tenaga Kerja. Ke depan apabila Dinas Imigrasi sudah bergabung dengan peralatannya, maka dana operasional untuk pengadaan listrik akan semakin besar dan memberatkan Dinas Tenaga Kerja kalau belum tersedia dana khusus operasional LTSA. Ketersediaan dana dari APBD hanya untuk proses rehabilitasi gedung LTSA, untuk dana operasional seperti penyediaan tinta, alat kerja, gaji/honor harus disiasati sendiri oleh dinas masing-masing yang telah tergabung. Biaya operasional kantor LTSA diambil dari anggaran rutin Sekretariat Dinas Tenaga Kerja masuk ke belanja rutin misalnya untuk pemeliharaan AC rusak dan lain-lain.

Tempat pelayanan masih terpisah, masing-masing dinas terkait masih menempatain gedung terpisah tetapi masih dalam kawasan yang sama, misalnya terdapat gedung Dukcapil, Disnaker, BP3TKI, dan Imigrasi, yang dipusatkan di kantor Disnaker Kabupaten Cirebon. Karena pelayanan penempatan dan perlindungan PMI di LTSA Cirebon masih terpisah, maka Komisi Pemberantasan Korupsi menyarankan untuk disatukan pada satu tempat di Gelanggang Olah Raga (GOR), termasuk pelayanan dan ruang tunggu. Dana APBN untuk rehabilitasi. Walaupun pelaksanaan pelayanan penempatan dan perlindungan PMI masih terpisah, namun Dinas Tenaga Kerja tetap menjadi koordinaor atau penanggung jawab LTSA Cirebon. Rapat koordinasi antar instansi terkait dalam rangka membahas pelaksanaan pelayanan penempatan dan perlindungan PMI dilakukan secara rutin setiap 4 sampai 6 bulan sekali.

Efektifitas layanan tiap desk di LTSA Cirebon dapat diuraikan sebagai berikut :

a.Desk Dukcapil

Desk layanan Kependudukan (Disdukcapil) mulai bergabung dengan institusi LTSA sejak tahun 2018, yang diawali melalui rapat-rapat koordinasi dengan instansi lain terkait. Saat ini sarana yang tersedia di LTSA tempatnya kurang luas dalam melakukan pelayanan CPMI, tetapi untuk peralatan sudah cukup memadai untuk proses pelayanan. Untuk ruangan LTSA sendiri kurang cukup luas tempatnya, perlu disediakan ukuran penambahan ruangan yang lebih cukup luas kedepannya karena sifatnya sebagai pelayanan.

Dari segi SDM perlu menambah personal lagi karena hanya ada 2 (dua) orang PNS saja dan tidak ada pegawai kontrak. Pembagian tugas kedua petugas adalah pertama melakukan pengecekan data perekaman dengan sistem aplikasi dan yang kedua mencetak surat keterangan.

Harapan dalam peningkatan pelayanan LTSA kedepannya agar dalam melakukan pengecekan data menggunakan aplikasi, saat ini masih sering menggunakan manual. Kedepan perlu dilakukan dengan alat yang dapat mengetahui bahwa bukti fisik KTP itu asli atau palsu.

CPMI tidak mengeluarkan biaya dalam melakukan pengurusan KTP, KK dan Akta Kelahiran. Proses yang dilakukan di LTSA adalah rekam sidik jari, foto verifikasi dokumen. Pencetakan KTP dan KK belum bisa dilakukan di LTSA

b.Desk Disnaker

Desk Dinas Tenaga Kerja sudah beroperasi dan bergabung sejak 6 Desember 2017 di Kantor LTSA Cirebon. Proses yang terjadi di Desk Disnaker adalah; setelah CPMI menyelesaikan verifikasi dokumen di Dukcapil, Disnaker melakukan wawancara dan verifikasi dokumen lainnya misalnya bimbingan jabatan pengantar kerja, pengecekan bisa baca tulis, pembacaan perjanjian kerja, kalau CPMI tidak bisa baca tulis penerbitan recom paspor ditunda. CMPI ketika melakukan proses di Desk Disnaker diidampingi oleh Perusahaan Penyalur Tenaga Kerja .

Setelah proses wawancara selesai, dilakukan penandatanganan dokumen, selanjutnya CMPI menunggu ID masuk ke Sisko untuk dapat dikeluarkan rekomendasi paspor produk yang akan digunakan di Dinas Imigrasi. Proses total 10 menit bila normal. Wawancara 5 menit, proses rekam ID 3 menit, tanda tangan dokumen 2 menit. Semua proses

yang dilakukan di Desk Disnaker CPMI tidak dipungut biaya. Petugas yang ditempatkan di Desk Disnaker kebanyakan berstatus honorer, ada 6 orang, honorer, staff PNS hanya pejabat struktural eselon 3 dan 4 sebagai supervisi.

c. Desk Kepolisian

Saat ini untuk Desk Kepolisian di Kabupaten Cirebon belum bergabung dengan Unit Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) karena masih ada beberapa permasalahan yaitu sebagai berikut:

- 1) Belum tersedianya peralatan untuk penerbitan SKCK seperti *card rider*, *scanner*, barkotnya, foto dan untuk mesin sidik jarinya
- 2) Keterbatasan personil untuk ditempatkan di kantor LTSA. Di Polres personil yang mengurus penerbitan SKCK tersebut 3 orang
- 3) Wewenang penerbitan SKCK untuk pekerja di luar negeri Polda sementara wewenang di Polres hanya bersifat memberi rekomendasi saja, sehingga proses penerbitan SKCK tidak bisa selesai di Kantor LTSA, CPMI tetap harus ke Kantor Polda
- 4) Pada awalnya Polres sudah bergabungnya dengan LTSA Cirebon. Karena keterbatasan personil dengan penempatan 1 orang petugas ternyata dirasakan tidak efektif karena tidak CPMI yang mengurus proses di desk Kepolisian, akhirnya petugas tersebut di tarik kembali ke kantor Polres

d. Desk Kesehatan

Dinas Kesehatan belum bergabung di Kantor LTSA. Pada saat ini proses pengecekan kesehatan banyak dilakukan di Rumah Sakit Walet sebagai salah satu rumah sakit yang ditunjuk sebagai pemeriksa kesehatan oleh BP3TKI dengan pertimbangan kelengkapan fasilitas. Unsur kesehatan yang seperti apa yang bisa dilakukan di LTSA masih belum dirumuskan dan menjadi perdebatan, misalnya di LTSA dimungkinkan hanya bisa mengecek HIV yang ada di data *base* rumah sakit saja. Belum jelas kesehatan seperti apa yang harus ada. Di LTSA akan sulit untuk disediakan sarana untuk *medical check up* lengkap. *Medical check up* tetap dirumah sakit. Proses yang mungkin dilakukan di LTSA sebatas pengurusan data saja.

e. Desk BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan telah bergabung dengan LTSA sekitar awal tahun 2017.

Awalnya BPJS Ketenagakerjaan bergabung di P4TKI kantor Kedaung, mulai bergabung dengan LTSA sejak tahun 2017. Untuk pelayanan BPJS harus benar pegawai BPJS bukan pegawai kontrak dan dilakukan pergantian shift untuk personel dalam melakukan pelayanan di LTSA tersebut. Dasar penugasannya dalam pelayanan di LTSA berdasarkan surat perintah dari kantor sendiri yaitu kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.

Peralatan sarana kerja yang disediakan LTSA hanya berupa bangunan ruangan, meja dan kursi saja. Namun untuk pengadaan tinta dan printer disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Kantor BPJS Ketenagakerjaan sudah punya mekanisme sendiri. Layanan yang diberikan yaitu mencetak kartu BPJS.

Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sekitar 1 menit saja untuk pencetakan kartu. BPJS Ketenagakerjaan belum mempunyai standardisasi dalam pelayanan di LTSA, dan secara garis besar petugas BPJS Ketenagakerjaan melayani pelanggan sesuai SOP yang ada sesuai ketentuan kantor BPJS Ketenagakerjaan. Tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh CPMI dalam pengurusan di desk BPJS Ketenagakerjaan, layanan yang diberikan di LTSA hanya proses cetak Kartu sedangkan untuk Klaim bisa langsung ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di Cirebon

f. Desk BP3TKI

Desk BP3TKI sudah bergabung di Kantor LTSA Cirebon sejak awal beroperasinya Kantor LTSA. Adapun Jenis pelayanan di LTSA adalah: *crisis center*, pelayanan *re-entry*, pelayanan CPMI yang baru mau berangkat pertama kali

Pelayanan di LTSA pada umumnya mulai ramai pada siang hari sampai sore untuk pelayanan CPMI yang baru, sedangkan untuk yang *re-entry* pada umumnya pagi hari dan biasanya musiman, karena mereka mengambil cuti misalnya pada waktu mau lebaran, atau setelah bekerja di negara penempatan 1 kali kontrak 3 tahun pulang kemudian nanti berangkat lagi. Pelayanan *re-entry* menjelang lebaran, setelah lebaran dan tahun baru biasanya ramai sehingga pelayanan melebihi jam kerja.

Proses pelayanan untuk yang *re-entry* adalah sebagai berikut: PMI membawa perpanjang kontrak → daftar → cek berkas →

sudah lengkap sesuai → rekomendasi medical → medical → balik lagi → input → kode billing pembayaran BPJS → transaksi ke bank yang sudah ditunjuk BPJS (BRI, Mandiri, BNI) → balik ke LTSA → print kartu BPJS → foto & sidik jari → selesai. Untuk pelayanan *re-entry* paspor harus sudah perpanjangan, kalau ternyata belum diarahkan untuk perpanjangan dulu.

Proses pelayanan untuk CPMI yang baru pertama kali berangkat adalah sebagai berikut: CPMI didampingi P3MI rekom ID di Dinas → verifikasi dukcapil → desk BP3TKI tinggal PAP.

Proses yang terjadi di desk BP3TKI secara keseluruhan adalah sebagai berikut ; pengajuan → bawa berkas yang sudah diverifikasi dukcapil → cek berkas di sisko (yang datang adalah P3MI) → jadwalkan PAP (minimal 1 hari sebelumnya) setelah dokumen (yang diurus oleh petugas PL) ok → PAP satu hari (pagi sampai sore) → foto & sidik jari bisa sebelum atau setelah PAP (dilakukan di LTSA memanfaatkan ruang kosong untuk imigrasi → menunggu kapan diberangkatkan

Pelayanan *Crisis center*: PMI/keluarganya datang ke LTSA → legalisasi secara dokumen apa saja yang dibawa, petugas yang menangani bagian crisis center lebih banyak terjun ke lapangan (banyaknya laki-laki) misalnya PMI yang meninggal dunia harus dijemput dibandara.

Waktu Proses dan Biaya Pelayanan; Waktu untuk memproses: *re-entry*: kalau tidak ke bank dan ke sarkes butuh waktu untuk keluarnya hasil proses di LTSA 15 menit. Waktu untuk memproses CPMI yang baru pertama kali berangkat 15 menit yang terdiri dari 2 tahapan legalizáis. Waktu untuk memproses pembiayaan sampai pengajuan PAP sekitar 20 menit per satu orang termasuk proses mencocokkan dengan data sisko.

g. Desk Imigrasi

Desk Imigrasi belum tergabung dalam kantor LTSA. Adapun kendala yang dihadapi oleh desk imigrasi untuk dapat bergabung di LTSA Cirebon adalah sebagai berikut:

- 1) Permasalahan pengadaan peralatan untuk dapat menerbitkan paspor di Kantor LTSA. Pada tahun 2017 ada bantuan dana APBD Provinsi untuk pengadaan alat imigrasi melalui anggaran perubahan. Karena dana ini baru bisa dikucurkan pada bulan November tidak ada perusahaan yang sanggup untuk melaksanakan pekerjaan pengadaan alat selama satu

bulan, sehingga akhirnya dana tersebut dikembalikan dan direncanakan akan dianggarkan kembali pada tahun 2019 sebagai anggaran murni.

- 2) Sumber daya manusia sudah dipersiapkan sebanyak 5 orang dengan status diperbantukan dari pegawai Pemda. Surat usulan dipersiapkan tinggal penugasan, akan dilatih oleh Dinas Imigrasi. Personil dari imigrasi yang akan ditempatkan di LTSA 2 orang sisanya dari pemda semuanya harus berstatus PNS tidak boleh honorer walaupun dari instansi lain karena proses penerbitan paspor sangat rentan
- 3) Dengan ketersediaan peralatan dan SDM, memungkinkan semua proses penerbitan paspor bisa dilakukan di Kantor LTSA, seperti harus tersedianya alat sidik jari, foto cetak paspor, lemari besi, peralatan komputer dan *server* yang sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan oleh Dinas Imigrasi.
- 4) Biaya yang harus disediakan untuk penyediaan peralatan sekitar Rp2 milyar.
- 5) Ruangannya butuh yang ada besar karena ada beberapa mesin, *private*, *server* yang ruangnya *real AC*.

h. Layanan Perbankan

Layanan Perbankan belum tergabung dalam LTSA Cirebon. Dewan Direksi Bank Jabar sudah menyatakan bersedia untuk bergabung di LTSA

Kondisi LTSA di Daerah Kupang

LTSA kupang dibentuk berdasarkan surat keputusan Bupati Kabupaten Kupang no.172/Kep/HK/2018 tentang perubahan kedua atas lampiran Keputusan Bupati Kupang no.137/Kep/HK/2017 tentang pembentukan gugus tugas pencegahan dan penanganan calon pekerja migran indonesia. Adapun surat keputusan tersebut dibuat pada masa transisi dan belum menjelaskan secara spesifik terkait pelayanan lttsa, sehingga perlu revisi agar dapat menjadi payung hukum untuk mengatur ketergabungan dinas dan lembaga terkait di LTSA.

Saat ini kantor LTSA Kupang belum beroperasi. Pelayanan penempatan dan perlindungan PMI yang terdiri dari layanan kependudukan, layanan ketenagakerjaan, layanan kesehatan, layanan BPJS Ketenagakerjaan, layanan Kepolisian, layanan Imigrasi, dan layanan BP3TKI masih melakukan proses di kantor dinas masing-masing. Lokasi kantor-kantor dinas yang

harusnya tergabung dalam desk LTSA sebagian besar berdekatan di satu kompleks perkantoran, sehingga dianggap masih efisien walaupun masih dilakukan proses pengurusan CPMI di kantor masing-masing. Dibandingkan kalau proses dilakukan di kantor LTSA dan hanya melayani beberapa orang karena semua proses belum bisa dilakukan di LTSA seperti proses penerbitan paspor dan *check* kesehatan, lebih efektif di kantor masing-masing karena kekurangan staf dan peralatan.

Karena belum bergabungnya seluruh pelayanan pada LTSA maka menyebabkan daya tarik CPMI untuk mengurus dokumen di LTSA berkurang. Pada saat ini CPMI harus bolak balik ke beberapa kantor yang belum bergabung. Dalam sehari hanya beberapa orang yang mengurus dokumen di LTSA sehingga dirasa tidak efektif untuk menempatkan staf dan sarana/prasarana di kantor LTSA dimana juga ketersediaan sumber daya manusia di masing-masing dinas terkait sangat terbatas.

Sumber dana yang berasal dari APBN sebesar Rp500.000.000,- diperuntukkan proses pendirian LTSA yaitu untuk penyediaan rehabilitasi ruangan, penyediaan peralatan, fasilitas lainnya termasuk papan nama. Di LTSA Kupang belum terdapat penyediaan dana operasional karena kantor LTSA belum beroperasi. Dana yang telah dianggarkan adalah untuk gugus tugas pencegahan *human trafficking* dan Buruh Migran Non-Prosedural di wilayah Kabupaten Kupang. Salah satu tujuan dari pembentukan gugus tugas ini adalah mempersiapkan operasional LTSA. Dana yang disediakan diantaranya digunakan untuk proses sosialisasi, koordinasi dan pemberian honor untuk anggota yang tergabung dalam gugus tugas. Besarnya dana untuk gugus tugas ini berasal dari APBD sebesar Rp1.000.000.000 per tahun.

Untuk honor personal yang tergabung dalam LTSA harus diberikan oleh lembaga secara vertikal dan belum ada payung hukumnya, maka dapat disiasati untuk tetap dapat diberikan honor dengan dibentuk gugus tugas dan personal yang bertugas di LTSA masuk kedalam anggota gugus tugas. Pemberian honor sudah memasuki tahun ke-2 dengan besaran sekitar Rp150.000.000 per tahun.

Disnaker sudah melakukan pengadaan untuk peralatan-peralatan yang dibutuhkan untuk verifikasi data kependudukan. Jaringan dan peralatan sudah diinstallkan di kantor Dukcapil oleh petugas dari Ditjen Kependudukan Kemendagri. Untuk jaringan

internet sudah bagus dan cepat, menggunakan *Very Small Aperture Terminal* (VSAT) sampai 40 MB. Kepala BNP2TKI mengatakan, Kadisnaker Kabupaten Kupang pernah membuat permohonan alat cetak paspor kepada BNP2TKI, tetapi mengingat LTSA di Kabupaten Kupang belum berjalan, maka permohonan pengadaan alat cetak paspor belum bisa dipenuhi. Bentuk ruangan LTSA Kupang terdiri dari 3 ruangan terpisah. Pertama ruangan Koordinator LTSA sebesar 2x3 m, kedua ruang foto dengan ukuran 2x3 m dan ketiga ruangan layanan terbuka untuk 7 desk sebesar.

LTSA Kupang merupakan salah satu lembaga pelayanan penempatan dan perlindungan PMI yang berada dibawah koordinasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kupang. Rapat koordinasi membahas pelaksanaan pelayanan penempatan dan perlindungan PMI dilakukan secara rutin setiap 1-3 bulan sekali.

Kondisi Efektifitas layanan LTSA di Kupang dapat diuraikan sebagai berikut :

a.Desk Dukcapil

Desk Dukcapil belum bergabung dan beroperasi di Kantor LTSA. Terdapat beberapa kendala Dinas Dukcapil masih belum bergabung dengan LTSA Kupang adalah:

- 1) Dinas Dukcapil secara umum tidak memiliki kendala untuk bergabung dengan LTSA Kupang apabila Disnaker sebagai *leading* sektornya dan sebagai koordinatornya memerintahkan untuk bergabung dan segera beroperasi di kantor LTSA Kupang. Dinas Dukcapil sudah menyiapkan SK Bupati untuk petugas yang akan ditempatkan di LTSA di Disnaker. Sampai saat ini masih belum ada koordinasi untuk memulai layanan.
- 2) Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil Kemendagri, sudah memberikan alat *card reader* beserta *username* dan *password* bagi petugas verifikasi di LTSA Kupang. Sehingga data-data kependudukan CPMI (nama, tanggal lahir, alamat, dan lain-lain) sudah bisa digunakan.
- 3) Koordinasi yang kurang, karena masing-masing dinas memiliki beberapa agenda antara lain. Komitmen Dinas Dukcapil tetap siap untuk operasional LTSA Kupang.

b.Desk Disnaker

Sebagai koordinator LTSA, desk disnaker tidak ada hambatan untuk bergabung pada kantor LTSA. Sudah ada penugasan PNS dari

Disnaker untuk bertugas di kantor LTSA. Tetapi karena desk lainnya belum bergabung dan melakukan proses di kantor LTSA, maka Desk Disnaker belum bisa beroperasi di Kantor LTSA. Rekom paspor diterbitkan sekitar setengah jam dan tidak dipungut biaya.

Sosialisasi dan koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja sebagai koordinator LTSA dengan desk-desk yang harusnya bergabung di LTSA sudah dilakukan berulang-ulang minimal satu bulan sekali. Untuk memudahkan proses koordinasi dibentuk gugus pencegahan tindak pidana perdagangan orang, salah satu tugas didalamnya adalah pembentukan dan operasional LTSA. Anggota gugus tugas terdiri dari desk LTSA dan LSM lembaga-lembaga terkait lainnya seperti P3MI/PPTKIS. Dibentuk berdasarkan SK Bupati yang merupakan turunan dari UU pembentukan LTSA tahun 2017. Gugus tugas ini dibentuk dalam rangka pembentukan, persiapan, sosialisasi, koordinasi, dan operasional LTSA.

c. Desk Kepolisian

Hambatan ketergabungan desk kepolisian di Kantor LTSA diantaranya adalah belum adanya penjabaran ke negara mana saja yang harus pengurus SKCK, hanya negara-negara tertentu saja yang meminta surat SKCK. Polres Kabupaten Kupang sudah beberapa kali mengikuti rapat untuk proses ketergabungan di kantor LTSA. Sudah pernah menempatkan satu orang anggota di Kantor LTSA tetapi berjalan secara efektif diantaranya karena yang berhak mengeluarkan SKCK untuk pekerja ke luar negeri, permintaan ltsa bukan kabupaten tetapi Polda.

Peralatan yang dibutuhkan untuk penerbitan SKCK di Kantor LTSA belum tersedia seperti alat cetak, kalau alat dipindahkan di Polres tidak memungkinkan karena dibutuhkan untuk pelayanan penerbitan SKCK di Kantor Polres. Kalau desk Polres sudah tergabung di LTSA jika wewenang penerbitan SKCK masih di Polda pelayanan di Kantor LTSA hanya sebatas menerbitkan rekomendasi saja dan cetak SKCK tetap di Polda. Rekom penerbitan SKCK dikeluarkan dalam waktu satu menit dan SKCK yang diterbitkan dapat diterima dalam waktu satu hari dari Polda Kupang, dengan biaya sebesar Rp30.000,-.

d. Desk Kesehatan

Koordinasi dengan dinas kesehatan dalam rangka upaya penggabungan ke dalam desk

LTSA mengalami hambatan karena penunjukan rumah sakit yang dapat melakukan *medical check up* adalah Kemenkes dan BNP2TKI. Pada kasus di Kabupaten Kupang RSUD kabupaten Kupang tidak ditunjuk sebagai salah satu tempat *medical check up* untuk CPMI.

Kemungkinan ketergabungan desk kesehatan di LTSA hanya untuk rekomendasi awal dan untuk memperoleh surat sehat, sedangkan untuk *medical check up* tetap harus dilakukan di rumah sakit yang ditunjuk, karena akan sulit untuk memindahkan alat-alat *medical check up* ke lokasi kantor LTSA. Apabila dinas kesehatan tergabung dalam LTSA dianggap kurang efektif karena CPMI tetap harus melakukan *medical check up* di rumah sakit yang ditunjuk yang pada umumnya berlokasi di Kota Kupang.

Prosedur pengecekan kesehatan di Kabupaten Kupang: Sebelum mengurus rekomendasi paspor di Dinas Tenaga Kerja dan Dukcapil, CPMI biasanya sudah melakukan *medical check up* walaupun belum tentu lolos administrasi. Ada tahap *check* kesehatan yang biasanya dilakukan oleh CPMI yaitu:

- 1) Surat Keterangan Sehat → lebih bersifat formalitas dan digunakan pada tahap awal sebelum pengurusan administrasi ke Dinas Tenaga Kerja dan Dukcapil
- 2) Hasil *Medical check Up* → dilakukan setelah lolos proses administrasi awal untuk dapat melanjutkan proses di Imigrasi dan P4TKI

Kadang-kadang CPMI sudah membawa hasil *medical check up* pada awal proses pengurusan di Dinas Tenaga Kerja dan Dukcapil walaupun belum tentu lolos administrasi, hal ini disebabkan untuk menghemat waktu dan biaya karena untuk CPMI yang tempat tinggalnya jauh dari kantor-kantor dinas akan merasa kesulitan kalau harus bolak-balik dalam rangka pengurusan dokumen.

e. Desk BPJS Ketenagakerjaan

Desk BPJS Ketenagakerjaan belum tergabung dalam LTSA Kupang. Hambatan ketergabungan desk BPJS Ketenagakerjaan di Kantor LTSA karena pada awal pendirian LTSA, BPJS Ketenagakerjaan belum ditunjuk sebagai lembaga yang mengurus asuransi untuk PMI sehingga belum disiapkan untuk bergabung. Penunjukan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengurus asuransi PMI baru di tahun 2017. Sedangkan untuk penerbitan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan hanya dibutuhkan waktu sekitar lima menit, dan tidak dipungut biaya.

f. Desk BP3TKI

Desk BP3TKI belum tergabung di Kantor LTSA karena BP3TKI dan P4TKI masih memprioritaskan untuk ketergabungan di LTSA Provinsi Nusa Tenggara Timur yang pada saat ini belum berjalan.

g. Desk Imigrasi

Desk Imigrasi belum tergabung dalam kantor LTSA Kupang. Adapun kendala yang dihadapi oleh desk Imigrasi untuk dapat bergabung di LTSA Kupang adalah sebagai berikut:

- 1) Peralatan yang diperlukan untuk melakukan proses di LTSA Kupang belum tersedia dan Kantor Imigrasi tidak memiliki anggaran untuk dapat mengadakan peralatan karena sangat mahal. BP3TKI menyanggupi untuk memberi bantuan pengadaan alat untuk penerbitan pasport di LTSA Kupang.
- 2) Kantor Imigrasi untuk dapat bergabung di LTSA Kupang masih kekurangan alat cetak, jaringan internet yang memadai. Pengadaan peralatan yang cukup mahal harus diperkuat dengan payung hukum berupa perda sehingga dapat diupayakan sesegera mungkin.
- 3) Kalau yang ditempatkan di LTSA Kupang hanya petugas kolektor saja, dan proses masing-masing masih di dinas sehingga proses di LTSA Kupang hanya untuk mengambil hasilnya dianggap kurang efektif karena CPMI tetap harus bolak-balik dan lokasi kantor imigrasi berada di luar kompleks perkantoran pemerintah Kabupaten Kupang.

h. Layanan Perbankan

Layanan Perbankan belum tergabung dalam LTSA Kupang.

Salah satu hambatan dalam pengoperasian LTSA di Kabupaten Kupang adanya rencana akan di lakukan moratorium ke semua negara penempatan (termasuk Malaysia, Singapura, Hongkong) untuk jangka waktu tertentu, hal ini mengakibatkan menurunnya semangat pihak-pihak terkait untuk melanjutkan dan pengupayakan operasional kantor LTSA. Moratorium ini sudah dalam proses penyesahan oleh Gubernur Provinsi NTT.

KESIMPULAN

Kendala-kendala yang dihadapi untuk operasional Kantor LTSA diantaranya tidak

adanya penegasan dari pusat secara vertikal. Dengan adanya instruksi secara vertikal secara tegas dinas-dinas terkait diharuskan untuk bergabung akan lebih mudah. Dinas tenaga kerja walaupun sebagai koordinator tidak bisa memaksa, dinas-dinas terkait untuk bergabung dalam LTSA. Dinas-dinas terkait walaupun secara testimoni bersedia bergabung dalam LTSA tetapi kenyataannya secara vertikal tidak ada kekuatan untuk menginstruksikan, sehingga sulit untuk merealisasikan ketergabungannya dalam LTSA. Untuk mempermudah pengaturan LTSA bisa diarahkan pembentukan UPTD LTSA sehingga Pengaturan organisasinya lebih mudah.

Berdasarkan evaluasi terhadap lembaga dan instansi terkait, ada 2 desk dalam LTSA yang sulit untuk melaksanakan keseluruhan proses administrasi PMI di tempat LTSA yaitu Desk Kepolisian dan Desk Kesehatan. Hambatan bagi desk Kepolisian untuk melakukan keseluruhan proses di LTSA adalah segi regulasi yang menetapkan pengesahan SKCK untuk calon pekerja ke luar negeri harus di POLDA yang posisinya berada di Ibu Kota Propinsi. Sedangkan untuk desk Kesehatan sulit melakukan medical check up secara lengkap di LTSA karena memerlukan peralatan yang sulit untuk didatangkan ke lokasi LTSA.

SARAN

Untuk memudahkan proses ketergabungan instansi-instansi terkait dalam melaksanakan pelayanan publik di LTSA, diperlukan aturan yang mengikat dan tegas dari pemerintah pusat. Diperlukan instruksi secara vertikal dari Kementerian/Lembaga serta Pemerintah Daerah setingkat Gubernur.

Untuk menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan yang disediakan di LTSA maka perlu dilakukan sosialisasi secara luas khususnya ke daerah-daerah Kantong PMI (daerah yang penduduknya banyak berminat untuk bekerja di luar negeri).

Mekanisme sosialisasi diantaranya dilakukan dapat dilakukan pertemuan sampai ke tingkat desa. Memberi pembakalan pada pemerintah desa kewenangannya sudah diatur dalam UU No. 18 PMI tahun 2017. Sosialisasi bisa dimulai di tingkat Kecamatan dengan mengundang tokoh masyarakat, pemerintah desa dan petugas kecamatan,

selanjutnya diharapkan desa melakukan sosialisasi ke masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pusat Penelitian, Pengembangan dan Informasi (PUSLITFO). *Data Penempatan dan Perlindungan PMI Tahun 2018*, BNP2TKI, Jakarta 2018
- [2] Evy Urmilasari, Andi M. Rusli Analisis . “Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6.1 (2013) : 49-60
- [3] Imelda Febliany, Nur Fitriyah, Enos Paselle. “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)”, *eJournal Administrative Reform*, 2.4 (2014):2461-2472
- [4] Siagian, Sondang P.”Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta (2004) ,Bumi Aksara
- [5] Kementerian Ketenagakerjaan. “Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 30 Tahun 2016 tentang Pedoman Pembentukan dan Penyelenggaraan Layanan Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri”, Jakarta (2016)
- [6] Bovaird, T and Loffler E (eds). “Public Management and Governance”. Routledge, London : (2009)
- [7] Abdul Halik. “Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)”, *Jurnal Bina Praja*, 6.1 (2014) : 1 – 18
- [8] Fachrul Shobaron.”Reformasi Birokrasi Pelayanan Perizinan (Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur)”, *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2.1 (2014) :1-8
- [9] Sedarmayanti. “Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)”, Bandung(2009), PT. Refika Aditama.
- [10] Miftakhul Farid ”Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya”, *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3.5 (2015) : 1-8
- [11] Kementerian Ketenagakerjaan. ”Undang-undang (UU) Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia”, Jakarta (2017) , Kemnaker
- [12] PAN .”Permen PAN dan RB R.I. Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik”. Jakarta (2017), PAN
- [13] Moenir, H.A.S.” Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, Jakarta (2001), Bumi Aksara
- [14] F.L, Whitney.”The Elements of Resert Asian”, Osaka (1960), Overseas Book Co
- [15] Kementerian Ketenagakerjaan, “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003”, Jakarta (2003), Kemnaker